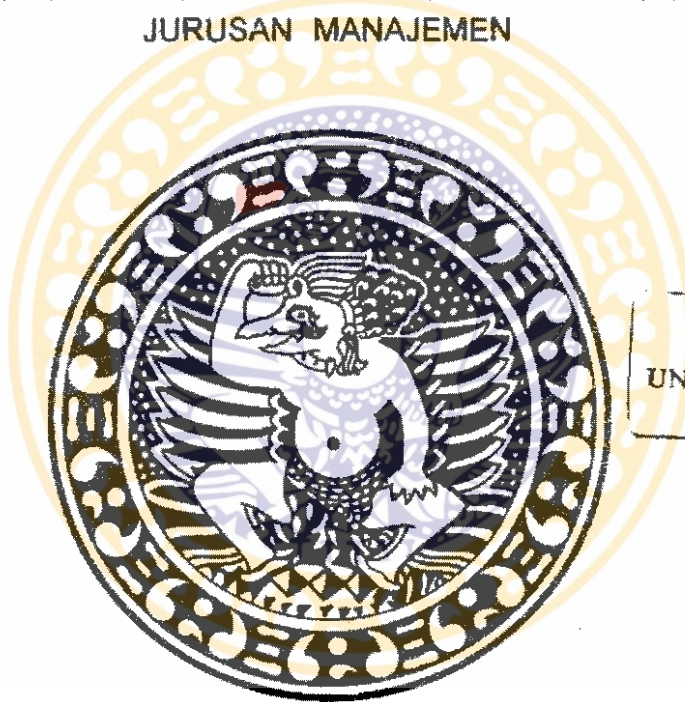


**ANALISIS PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM INDUSTRI PERUMAHAN  
PADA PT. ARAYA BUMI MEGAH DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



KK  
B.59 / 02  
End  
a.

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH**

**EVITA DHIAN ENDRIANA**

**No. Pokok : 049615420**

**KEPADA**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2001**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM INDUSTRI PERUMAHAN  
PADA PT. ARAYA BUMI MEGAH DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :**  
**EVITA DHIAN ENDRIANA**  
**No. Pokok : 049615420**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Drs. SRI GUNAWAN, M.Com, DBA.**

**TANGGAL ...17 Mei 2002**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.**

**TANGGAL ...24 Mei 2002**

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Surabaya, 28 November 2001

**Dosen Pembimbing,**



**(Drs. SRI GUNAWAN, M.Com. DBA.)**



## ABSTRAKSI

Seiring dengan perkembangan teknologi, konsumen saat ini memiliki beragam kebutuhan dalam kombinasi, dan harapan mereka akan mutu dan pelayanan tinggi terus meningkat. Sehingga di tengah pilihan yang begitu banyak, konsumen cenderung memilih penawaran yang memiliki nilai yang superior bagi konsumen dan paling sesuai dengan keinginan dan harapan masing-masing (Kartajaya, 2000:70). Untuk itu, orientasi pelanggan adalah suatu aspek budaya perusahaan yang memberikan kegunaan jangka panjang bagi perusahaan yaitu kepuasan pelanggan.

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, satu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah lebih dari sekedar memahami apa yang menjadi keinginan dan harapan pelanggan, tetapi juga berempati dengan pelanggan dan mampu menghasilkan produk yang memiliki nilai superior bagi pelanggan (Narver dan Slater, 1990:23), serta melakukan komitmen kepada pelanggan yang meliputi penanganan terhadap masalah-masalah yang dihadapi pelanggan, sehingga dapat direspon secara lebih cepat untuk memberikan solusi yang terbaik (Hinston dan Schaeffer, 1995:75).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh orientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Responden penelitian ini adalah konsumen yang telah membeli, menempati dan merasakan orientasi pelanggan dari PT. Araya Bumi Megah di kawasan perumahan Galaxy Bumi Permai di Surabaya. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Sebanyak duaratus kuesioner yang telah diisi oleh responden dinilai layak untuk dijadikan sumber data penelitian. Untuk memenuhi syarat validitas dan reliabilitas data penelitian, penulis menggunakan teknik *Pearson Product Moment Correlation* dan teknik uji *Cronbach Alpha*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah **Regresi Linier Sederhana**. Berdasarkan hasil uji statistik dengan bantuan program komputer SPSS versi 10,0 (*for windows*), persamaan regresinya adalah :

$$Y = 0,605 + 0,834X$$

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa orientasi pelanggan yang dilakukan oleh PT. Araya Bumi Megah di Surabaya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan perumahan Galaxy Bumi Permai. Hal ini dapat dilihat pada koefisien determinasi sebesar 43,6% yang berarti 43,6% dari perubahan variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel orientasi pelanggan dan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.